

ключение о качестве обслуживания и услуги в целом формируется у потребителя после получения результата услуги и сопоставления первоначальных представлений о качестве услуги с фактическим результатом.

На примере оказания парикмахерских услуг рассмотрим стандартную технологию взаимодействия с клиентом в салоне красоты.

Всех посетителей салонов красоты встречает администратор. Приветствуя клиента, он интересуется, какой услугой хотел бы воспользоваться клиент. Если клиент еще не определился, то администратор помогает сделать ему выбор, рассказав кратко об услуге или товаре. После того как клиент определился с услугой, которую он хочет получить, администратор либо записывает его на определенную дату и время к конкретному мастеру, либо провожает к свободному на данный момент мастеру.

Мастер обязан уточнить у клиента, какой услугой он хочет воспользоваться, какие пожелания будут у него и рассказать о возможных последствиях. Мастер должен вежливо отвечать на все вопросы клиента и давать профессиональные рекомендации.

После завершения предоставления услуги мастер провожает клиента к администратору. Далее администратор выписывает чек, где прописано название услуги, затраченные препараты и стоимость. В завершение обслуживания администратор прощается с клиентом и предлагает прийти снова: дает визитку с номером телефона для записи или записывает клиента на следующий сеанс сразу.

Плюсами применения стандартной технологии обслуживания клиентов являются:

- приветливость персонала;
- опрятный внешний вид сотрудников;
- клиент всегда получает удовлетворительный результат от обслуживания.

Минусы применения стандартной технологии обслуживания клиентов:

- не делается акцент на каждого клиента;
- не ищут подход к отдельным клиентам;
- нет акцента на эксклюзивных технологиях обслуживания;
- происходит копирование технологий обслуживания из салона в салон, вследствие чего клиент может не вернуться.

УДК 331.5-053.6

М. Р. Исламгулова

СУЩНОСТЬ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ АКТИВНОСТИ МОЛОДЕЖИ

Переход к рыночным отношениям в сфере труда и занятости в условиях структурной перестройки экономики привел к возникновению принципиально новой ситуации в социально-трудовых отношениях. Особенно тяжелой и болезненной данная ситуация оказалась для молодежи, которая в силу специфики социально-психологических характеристик оказывается недостаточно подготовленной к современным реалиям рынка труда. При первичном выходе на рынок труда у молодежи преобладают идеалистические представления о будущей профессии, трудовой и профессиональной карьере, которые с первых шагов на рынке труда разрушаются и приводят к возникновению сложных социально-психических состояний (тревога; состояние депрессии, влияющее на коммуникативную сферу и сопровождаемое ощущением безысходности, комплексом вины) в условиях невозможности трудоустройства.

© Исламгулова М. Р., 2014

Столкновение с трудовой реальностью приводит к переориентации либо деградации трудовых ценностей [1, с. 34–36].

Это требует от государства разработки и реализации особой системы мер, обеспечивающих не только представление тех или иных гарантий занятости молодежи, но и оказание поддержки в адаптации данной группы населения к современной экономической системе общества. Государство и общество не должны пассивно ожидать самонастройки молодежного рынка труда: требуется обоснованная политика регулирования молодежной занятости и достижения его эффективного уровня.

Целенаправленные социокультурные, экономические, политические изменения актуализируют изучение активности молодежи в различных сферах. Обращение к проблеме экономической активности современной российской молодежи, на наш взгляд, весьма важно: молодежь является одним из наиболее активных социальных субъектов, она выступает авангардом инновационного развития в качестве как его субъекта, так и объекта. В силу возрастных особенностей молодым людям присущи уникальные качества, которые обуславливают их повышенную мобильность, динамичность, более легкую по сравнению со старшим поколением адаптацию к различным социокультурным трансформациям.

Учитывая данные особенности, вполне естественно предположить, что именно молодые люди должны внести значительный вклад в развитие России, более того, общественно полезная активность молодежи является необходимым условием существования и процветания любого общества. Вместе с тем крайне важно учитывать те проблемы, с которыми сталкивается российская молодежь. Среди наиболее актуальных проблем можно выделить следующие: низкий уровень доходов подавляющего большинства провинциальной молодежи, общая напряженность на рынке труда, неудовлетворительные жилищные условия, отсутствие доступного жилья, широкая распространенность алкоголизма и наркомании в молодежной среде.

В то же время именно молодые люди должны создавать семьи, рожать и воспитывать детей, помогать материально престарелым родителям. В реальной же жизни довольно часто родители-пенсионеры оказывают материальную поддержку взрослым детям, которые сами уже работают. Достаточно распространена латентная безработица, которую называют одним из главных социальных последствий мирового финансового кризиса в РФ: это и занятость на неполный рабочий день или рабочую неделю (особенно в промышленности и сельском хозяйстве), и бессрочные неоплачиваемые отпуска, и незарегистрированная безработица, и другие негативные явления.

Итак, объективные условия для процветания нашего государства, а соответственно, и народа весьма благоприятные. Следовательно, необходима активизация социальных субъектов, наиболее продуктивными из которых являются молодые люди [3, с. 74–78].

Выходя на рынок труда, молодые люди часто вынуждены соглашаться (хотя порой и выбирает это осознанно) на неполную, случайную, временную, неформальную занятость, на несвоевременную, скрытую, теневую, натуральную оплату труда, нарушение института контракта или договорных обязательств, «непрозрачность» условий при найме на работу, решение трудовых споров без участия государства и т. п. Охватывая всю социально-трудовую сферу, эти явления сказываются на положении молодежи в сфере занятости, модифицируя ее образовательные и профессиональные траектории. Распространенность различных форм нестандартной занятости среди молодежи, особенно самых младших ее возрастов, есть свидетельство определенной ущемленности ее позиций на рынке труда. Вместе с тем нестандартную занятость молодежи нельзя оценивать однозначно отрицательно. Более верной может быть формула: недостатки таких форм занятости являются прямым продолжением их достоинств, особенно ценных именно для начала трудовой траектории. В целом неоднородность рабочих мест вызвана разнообразными причинами, часть из них имеют отношение к предположению на рынке труда, часть – к спросу. Заинтересованность работодателя или предпри-

нимателя (самозанятого) связана с возможностью быстро и без потерь адаптироваться к колебаниям рыночной конъюнктуры, структурным изменениям, решению внутрифирменных задач путем предоставления рабочих мест нестандартной занятости. Заинтересованность работника связана с рядом преимуществ, которые такие формы занятости дают: это возможность иметь доход или заработок, если нельзя найти постоянную работу, большие резервы свободного времени, возможность совмещать несколько занятий. От такой работы легко и просто отказаться в случае необходимости.

Эти преимущества важны для молодых людей на этапе поиска, «притирки» к такому месту работы, занятию, сфере деятельности, которые они сочтут для себя приемлемыми и достойными. Преимущества временной, случайной, неформальной занятости в полной мере используются сегодняшней учащейся и студенческой молодежью, важным элементом жизни которых стало совмещение учебы и работы [4].

Это позволяет предположить, что большинство молодых людей не осознают той значимости профессионализма и личностных качеств, которые необходимы для успешного развития бизнеса, а также то, что различные административные и организационные препятствия представляются большинству молодых людей очень серьезными, подчас непреодолимыми. Условием, наиболее важным для развития бизнеса, половина опрошенных считает наличие связей в государственных структурах, что косвенно свидетельствует о большей вере в коррупцию и протекционизм, нежели в собственные силы. По нашему мнению, существуют, конечно, объективные сложности становления и развития малого и среднего бизнеса, но нельзя недооценивать огромное значение собственных знаний, умения общаться с людьми, активной жизненной позиции и других очень важных субъективных факторов.

Ни для кого не секрет, что в настоящее время все больше молодых людей после окончания вузов не работают по той специальности, которой они обучались. Приходится признать, что на современном этапе развития российского общества молодые люди в большинстве своем идут учиться, чтобы в итоге получить диплом о высшем (зачастую не важно, по какой специальности) образовании, наличие которого позволяет получить более престижную работу. Тем самым продолжается подготовка неквалифицированных, незаинтересованных специалистов, что, естественно, не способствует развитию общества, а, скорее, тормозит. Возможно, это связано с отсутствием у абитуриентов какой-либо профориентации, а также с несоответствием количества обучаемых объективным потребностям рынка; таким образом, огромное количество бюджетных средств, которые могли бы быть направлены на актуальные нужды, тратится крайне нерационально. Можно предположить и то, что система профессионального образования не адаптировалась полностью к рыночным условиям, сохраняя рудиментарные черты, заложенные командно-административным строем. Да и качество образования во многих учебных заведениях оставляет, к сожалению, желать лучшего [6].

Более акцентированные процессы изменения отраслевой занятости в группе молодежи обусловлены, помимо прочего, разным масштабом и характером отдачи от инвестиций в человеческий капитал в этой группе и среди занятых старших возрастов. В пореформенное время произошло массовое обесценивание человеческого капитала старших поколений, поскольку значительная часть их знаний и навыков, имевших экономическую ценность в рамках плановой экономики, в новых условиях была девальвирована. Нарращивание ими человеческого капитала, адекватного запросам рыночной экономики, происходило путем переобучения, переквалификации, в ходе массовой смены профессий и секторов занятости. На этом фоне молодые поколения имели преимущества – обретать сразу, в ходе первичной подготовки (разумеется, по мере модернизации системы образования), «свежие» навыки, знания, компетенции и квалификации, которые увеличивали их шансы занимать места в приоритетных секторах, отраслях, предприятиях, профессиях. Кроме того, представители молодой когорты, достигнув возраста завершения профессионального образования, как правило, отличаются от старших [5, с. 52–73].

Следует отметить, что современная российская молодежь является уникальным объектом для исследования в связи с тем, что ее ценностная система формировалась в переходный период отказа от советских и принятия рыночных ценностей и идеалов. Проблемы эффективного включения молодежи в пространство малого и среднего бизнеса не получили своего решения, следует констатировать необходимость их научного осмысления, выработки теоретических подходов и практических рекомендаций. Обращение к данной проблеме, по нашему мнению, способствует разработке социальной технологии стимулирования экономической активности молодежи. По нашему мнению, во многом именно от уровня такой активности будет зависеть успех всего комплекса мер, направленных на кардинальную модернизацию российского общества.

В результате динамических и структурных трансформаций занятости молодежи в реформенные годы существенно изменились общие рамки формирования ее образовательных и профессиональных траекторий. Перемены соотношения между «занятыми через образование» и занятыми в трудовой сфере отодвинули возраст выхода большей части молодежи на рынок труда. В отраслевом и профессиональном плане занятость молодежи в большей мере, нежели занятость всего населения, сегодня отвечает современным трендам развития экономики, а структура занятости молодых людей в существенно большей степени, нежели прежде, оказалась приближенной к структуре их профессиональных предпочтений [2, с. 71–74].

-
1. См.: *Иваненков С. П., Кострикин А. В.* Проблемы исследования социальной активности молодежи // Теоретический журнал Credo new. 2009. № 3. URL: <http://credonew.ru/content/view/834/61/> (дата обращения: 12.09.2013).
 2. См.: *Карабчук Т. С.* Непостоянная занятость и социальная стратификация // Социологический журнал. 2009. № 3. С. 71–74
 3. См.: *Сапронов А. В., Можейко А. Г.* Социокультурные детерминанты экономической активности молодежи. Вопросы культурологии. 2011. № 4. С. 74–78.
 4. См.: *Семенов А.* Труд и учеба: совмещение возможно // Биржа труда. Декабрь 2002. № 100.
 5. См.: *Чередниченко Г. А.* Занятость молодежи и профессиональные траектории // Социологический журнал. 2010. № 3. С. 52–73.
 6. См.: *Экономическая активность населения России. 2008* : стат. сб. М.: Росстат, 2008.

УДК 373.2:796

С. О. Истомин

ЛИЧНОСТНО-ДЕЯТЕЛЬНОСТНЫЙ ПОДХОД В ПРИОБЩЕНИИ СТАРШИХ ДОШКОЛЬНИКОВ К СПОРТИВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Приобщение детей к спортивной деятельности заключается в том, что способности проявляются и развиваются в деятельности и при этом, согласно личностно-ориентированному подходу, наибольший вклад в развитие человека вносит та деятельность, которая соответствует его способностям и склонностям, с одной стороны, а с другой – согласно возрастному и деятельностному подходам, наибольший вклад в развитие человека в

© Истомин С. О., 2014